サポートセンター（お問合せ窓口）におけるサポート・ポリシーのご案内

1. サポートセンター問い合わせ先
   製品に同梱されている取扱説明書やマニュアルをご覧下さい。

2. サポートセンター営業時間
   平日 9:00～12:00 / 13:00～17:00 （土日祝祭日および年末年始を除く月曜から金曜日）

3. サポート・サービスの提供方法
   (1) 電話
   (2) 電子メール
   (3) FAQ、設定例やファームウェア等の Web 掲載による案内

4. サポート対象製品
   (1) CentreCOM シリーズなど自社開発ハードウェア製品
   (2) CentreNET シリーズなど自社開発ソフトウェア製品
   ※一部の保守必須製品などを除きます。

5. サポート範囲
   (1) 製品仕様に関する確認
   (2) 製品の操作方法・コマンドについての助言
   (3) 取り扱い説明書や設定例集などに記載されている一般使用例に基づいた利用方法の助言
   (4) お客様にて作成された config への助言
   (5) ログ解析
   (6) 不具合発生時の機器故障判断等の助言
   (7) 製品の修理受付

6. 免責事項
   - 当サポートセンターでの対応は、日本国内でご購入頂きました機器を日本国内でご使用されるお客様への日本語によるサポートに限定させて頂きます。
   - サポートを行うにあたり、機器のログ等、サポートに必要と判断される情報のご提供をお願いする場合が御座いますが、これら情報のご提供を頂けない際には、サポート対応が行えない場合が御座います。
   - お問い合わせ頂きました内容に関して、回答日時・期日や特定の弊社担当者のご指定によるサポートは致しかねます。
   - 当サポートセンターでは、お客様にて実際にご利用頂く config の作成・編集は致しかねます。
   - 取扱説明書や設定例集などに記載された操作上の適用コマンドや一般使用例に基づいた利用方法につき助言させて頂きますが、結果としてお客様ご利用環境に沿った config 作成に至ると思われる際には、有償サービス(インストールサービス)をご案内させて頂く場合が御座います。
   - ご相談事項につきましては、可能な限り製品仕様・解決方法を案内させて頂きますが、社外秘事項に抵触する場合や、対象機器の仕様上の制限により、アドバイスできない場合が御座います。
   - 間欠事象や再現性の乏しい事象に関しては、回答ご提供が出来ない場合が御座います。
   - 当サポートセンターでは、可能な限り正確な情報（回答）をご提供出来るよう努力致しますが、回答内容の保証や、提供した回答によって生じたいかなる損害（人の生命・身体に対する被害、事業の中断、事業情報の損失またはその他の金銭的損害を含み、またこれらに限定されない）については、弊社は、その責を一切負わないこととします。
   - お客様または代理店様にて構築された弊社製品を含むシステム動作に関するサポートは致しかねます。
   - サポート・サービスの提供方法に記載のないサービスの提供(現地サポート、現地調査など)は致しかねます。
   - ファームウェア改修はソフトウェアサポート終了日を迎えていない製品において弊社が必要と判断したものに限り実施されます。また、改修判断に至っても、改修に要するお時間についてはお約束致しかねます。
   - お客様に代わってのファームウェアのバージョンアップ又はその他変更に伴う作業は致しかねます。これらの作業に関しては、ファームウェアが包含する問題であった場合にも同様です。
   - ハードウェア製品のサポート（修理受付を除く）は各製品のハードウェアサポート終了日まで御提供致します。 また、ソフトウェア製品のサポートはソフトウェアサポート終了日まで御提供致します。
   - ハードウェア製品の修理受付につきましては、製品保証規定に準じます。
   - 当サポートセンターでは、機器の貸出は致しかねます。 またご購入前の機器に関しましてはサポート対象外となります。
   - 予告無く本書の全体または一部を修正・改訂することが御座います。

以上